

ISTITUTO COMPRENSIVO

*“Carinola - Falciano del Massico”*

(Scuola dell’infanzia, Scuola primaria, Scuola secondaria di primo grado)

Sede amministrativa Corso Umberto I, 45 - 81030 -CARINOLA

Tel/0823-939063

# CARTA DEI SERVIZI

Regolamento Interno dell’istituzione

Anno Scolastico 2018/19

## Carta dei servizi

### INDICE

- Premessa
- PRINCIPI FONDAMENTALI
- PARTE PRIMA (Area didattica)
- PARTE SECONDA (Servizi amministrativi)
- PARTE TERZA (Condizioni ambientali della scuola)
- PARTE QUARTA (Procedure dei reclami- Valutazione dell'efficacia e del servizio erogato)
- PARTE QUINTA (Attuazione)

## **Premessa**

La Carta dei Servizi è stata introdotta nel nostro ordinamento con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995, per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini, a seguito del processo avviato con la legge 241/90, che ha conferito rilevanza giuridica alle regole di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Il presente documento si ispira agli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana che garantiscono uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, obbligo scolastico e frequenza, efficienza ed efficacia, partecipazione, libertà di insegnamento e aggiornamento del personale.

La Carta dei Servizi nelle scuole rappresenta un documento di indirizzo che facilita, per l'utenza, la conoscenza dell'Istituzione scolastica e delle regole che la governano, favorendo in tal modo una chiara comunicazione interna ed esterna.

Pertanto, il presente documento fissa i criteri generali che regolano la vita dell'istituto, rivolgendosi

- ai **genitori**, per agevolarli nella conoscenza delle modalità di accesso ai servizi offerti dalla scuola;
- agli **studenti**, per far conoscere loro l'organizzazione interna della scuola;
- ai **docenti e al personale ATA**, per supportarli nell'esercizio delle proprie funzioni;
- all'**Ente locale e alle associazioni territoriali**, per l'espletamento di una progettazione sul territorio che sia più compiuta e completa.

In questi termini, la Carta dei Servizi costituisce il documento di garanzia di qualità del servizio scolastico messo a disposizione di tutti coloro interagiscono con essa, al fine di assicurare a **tutti** una corretta fruizione dei suoi servizi.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta dei Servizi si caratterizza per:

- **UGUAGLIANZA** per cui, in ossequio al dettato costituzionale e alle dichiarazioni internazionali dei diritti dell'uomo e del fanciullo, la scuola garantisce che non vengano messe in atto discriminazioni per motivi inerenti il sesso, la religione, la razza, la lingua, le opinioni politiche, le condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- **EQUITA'** al fine di promuovere per tutti un accesso equo all'istruzione e alla salute, supportando le situazioni di disagio nella lotta alla dispersione scolastica, garantendo l'acquisizione dei livelli essenziali delle competenze, favorendo opportunità di eccellenza per tutti;
- **IMPARZIALITA', BUON ANDAMENTO E REGOLARITA'**, i criteri secondo cui agiscono i soggetti "erogatori" del servizio scolastico, uniformandosi e rispettando il codice di comportamento dei dipendenti della Pubblica Amministrazione. Si garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, come previsto dalle norme vigenti;
- **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**. La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei genitori, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità e comunque nel pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni. Tutti i segmenti scolastici si impegnano ad attuare specifiche iniziative di servizio e di intervento organizzativo e didattico;
- **INCLUSIONE**. La diversità viene valorizzata perché la scuola è una comunità di apprendimento ove tutti sono accolti e rispettati. L'integrazione degli alunni disabili, svantaggiati o stranieri avviene con iniziative di servizio e di intervento didattico e organizzativo che la scuola garantisce e tutela. Sono calendarizzati gli incontri di monitoraggio e verifica dell'inclusione degli alunni con bisogni educativi speciali;
- **DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**. I genitori hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche. La libertà di

scelta si esercita fra le scuole statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di essa. In caso di eccedenza di domande, si tiene conto del criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, di particolari esigenze di famiglia) e si applicano i criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica ricercando le soluzioni più idonee;

- **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA.** All'azione della scuola intesa a garantire l'effettiva soddisfazione del diritto allo studio, devono corrispondere
  - il dovere dello studente di impegnarsi per la promozione di sé e per la propria preparazione ad assolvere i propri compiti sociali;
  - Il dovere delle famiglie a collaborare consapevolmente al progetto educativo.

La trasparenza degli atti amministrativi e formativi e il rapporto costante con le famiglie favoriscono l'alleanza educativa. Le famiglie sono aiutate e supportate da un'ampia informazione. La scuola mantiene uno stretto e costante rapporto con le strutture territoriali che si occupano della cura dei problemi sociali ed educativi (ASL, servizi sociali...), ed opera per il benessere comune. All'uopo, l'Istituto assicura "spazi" visibili adibiti all'informazione:

- a) Albi dell'Istituto;
- b) Sito web;
- c) Bacheche per l'informazione ai genitori;
- d) Tabelle con l'indicazione dei diversi orari di tutti coloro che lavorano nella scuola.

- **LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E ATTIVITÀ DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE.** Il progetto educativo e didattico dell'Istituto, nel promuovere la formazione dell'alunno e di tutte le sue potenzialità e nel contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, assicura ai docenti la libertà di

*insegnamento. Al fine di garantire la massima professionalità ed efficacia educativa, sono organizzate attività di formazione e aggiornamento.*

## **PARTE PRIMA**

### **AREA DIDATTICA**

*La scuola, mediante l'azione delle competenze professionali del personale, con la collaborazione delle famiglie e in sinergia con le istituzioni presenti sul territorio, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a calibrarle ai bisogni culturali e formativi degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi prefissati.*

*La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.*

*Pertanto i DOCENTI:*

- a) Elaborano programmazioni (annuali, bimestrali e settimanali), al fine di favorire attività interdisciplinari, confronti, monitoraggi e verifiche. I genitori, durante le assemblee di classe, di interclasse e di intersezione e incontri scuola-famiglia vengono informati sulle attività svolte e sui percorsi formativi realizzati e da realizzare;*
- b) Verificano e di volta in volta adeguano alle esigenze della classe o sezione, le varie progettazioni didattiche. Per gli alunni diversamente abili, DSA o BES, elaborano una programmazione individualizzata che miri alla conquista della personale autonomia e che valorizzi le capacità dell'alunno favorendo la sua integrazione e la sua inclusione nel gruppo classe. Garantiscono, altresì, l'attività alternativa all'insegnamento della religione cattolica per gli alunni che non intendono avvalersene;*
- c) Collegialmente stabiliscono criteri oggettivi che consentono di giungere ad una equa valutazione delle competenze raggiunte da ciascun alunno;*
- d) Stimolano la partecipazione alle iniziative culturali, operative e sociali e sportive presenti sul territorio ( spettacoli teatrali, visite guidate, manifestazioni culturali), sempreché compatibili con il progetto educativo dell'Istituto. L'adesione a tali iniziative è decisa sentito il parere degli*

- organi collegiali. Tutte le uscite (compresi i viaggi), sono ritenute strumenti imprescindibili di ampliamento dell'offerta formativa e vengono autorizzate dalle famiglie con apposito modulo;
- e) Per garantire all'alunno un percorso quanto più armonico e completo, si impegnano in dettagliati e puntuali progetti di continuità. La finalità è quella di elaborare un progetto educativo che potenzi le competenze, recuperi le insufficienze e valorizzi le eccellenze e le acquisizioni dell'alunno, favorendone uno sviluppo coerente e significativo, pur mantenendo la specifica funzione di ogni ordine scolastico;
- f) Si impegnano in attività di aggiornamento affinché il proprio operato risulti più incisivo e professionalmente competente.

#### ORARIO DELLE LEZIONI

- L'orario di inizio e di fine delle lezioni è affisso all'albo di ogni plesso e pubblicato all'albo online..

#### VIGILANZA

- Per assicurare l'accoglienza e la vigilanza degli alunni, durante l'ingresso ai plessi, i docenti sono in sede cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni e sorvegliano i loro alunni fino all'uscita dalla scuola, al termine delle lezioni.
- Durante l'intervallo è responsabile l'insegnante presente in classe che si trova in servizio nella classe. Durante il periodo della mensa sono responsabili gli insegnanti in servizio nella classe che è a mensa.
- I docenti possono avvalersi della collaborazione del personale ATA in caso di inevitabile assenza momentanea.

#### ADEMPIMENTI IN CASO DI INFORTUNIO

- Nel caso di infortunio accaduto ad un alunno, il personale scolastico deve prestare assistenza allo stesso (secondo le norme del Primo Soccorso) e avvertire la famiglia e, se necessario, il 118.

#### COMUNICAZIONI CON I GENITORI

- Il diario si ritiene un mezzo efficace per garantire una comunicazione chiara, circolare, trasparente e tempestiva con riguardo agli avvisi per le

- famiglie. Esso viene anche usato come libretto delle giustificiche delle assenze in casa di mancanza dell'apposito libretto.
- Alla scuola dell'infanzia ci si avvale di avvisi stampati su carta da mettere all'interno dello zainetto di ciascun bambino e di avvisi da apporre all'esterno dei plessi, nella bacheca visibile a tutti i genitori.
  - In ogni caso le famiglie possono prendere visione, giornalmente, di tutti gli avvisi, le circolari e delle attività che si svolgono a scuola sul sito dell'istituto scolastico :
- <https://istitutocomprensivocarinolafalcianodelmassico.gov.it>
- Per tutti gli alunni, dopo n.5 giorni di assenza è necessaria l'esibizione del certificato medico per la riammissione a scuola . Nel caso di assenze prolungate, i genitori presentano un'autocertificazione con cui si impegnano all'istruzione familiare dei propri figli.
  - Nel caso di continuo mancato rispetto dell'orario di entrata a scuola o giustificazione delle assenze, come previsto dal Patto di Corresponsabilità, si avviseranno le famiglie.
  - Gli incontri con le famiglie avvengono secondo un calendario che viene approvato dagli OO.CC. (Piano delle Attività) e di volta in volta portato a conoscenza delle famiglie secondo le modalità suddette.

## **PARTE SECONDA**

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

Il personale di Segreteria è costituito da n. 1 responsabile dei SS.GG. e AA e n. 4 Assistenti Amministrativi.

Nel rapporto con il pubblico, il servizio erogato si informa ai criteri di:

- Accoglienza;
- Cortesia;
- Celerità;
- Trasparenza;
- Attenzione alle utenze particolari;
- Imparzialità.

L'Istituto, inoltre, individua i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento, garantendone altresì l'osservanza e il rispetto:

- Chiarezza e completezza di informazione, tramite pubblici avvisi affissi agli albi dei plessi;
- Celerità delle procedure amministrative; i certificati richiesti vengono rilasciati, durante il normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, a vista, quando è possibile o entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi.
- Trasparenza e affidabilità. Su richiesta scritta dell'interessato, viene consegnata copia autentica degli atti, stralci di verbali (con rimborso dei soli costi di riproduzione), che lo riguardano e documenti didattici. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dal D.lgs 196/03;
- Ascolto e orientamento dell'utenza;
- Gestione ottimale delle attese;
- Flessibilità degli orari di apertura al pubblico.
- Gli uffici di segreteria garantiscono il seguente orario di apertura al pubblico:

#### **UFFICIO PROTOCOLLO DIDATTICA CONTABILITA' e DSGA**

- lunedì, mercoledì, venerdì, Sabato: dalle ore 10.00 alle ore 12.00
- martedì e giovedì dalle ore 10,00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30;

#### **UFFICIO DI PRESIDENZA**

- lunedì, mercoledì, venerdì ore 11.00-13.00 (previo appuntamento);
- sospensione dei servizi ausiliari e amministrativi nei giorni prefestivi scelti dalla scuola;
- Il Dirigente Scolastico riceve previo appuntamento, anche telefonico. L'ufficio di segreteria assicura all'utente la tempestività del contatto

telefonico stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono il nome della scuola e la persona che risponde.

Presso l'ingresso e presso gli sportelli sono presenti e riconoscibili operatori scolastici (ATA) in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

L'istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione per gli utenti, in particolare predisponendo, nei singoli plessi, bacheche per l'affissione di :

- Norme per la sicurezza D.L.81/2008;
- Orario di ricevimento;
- Composizione degli organi collegiali;
- Ogni altra informazione utile.

Il personale di segreteria, annualmente, in assemblea, valuta il servizio erogato, ed elabora interventi atti a migliorare la qualità del servizio stesso.

## **PARTE TERZA**

### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola, confortevole per tutti gli alunni e per il personale. Nel rispetto del Testo Unico DL 81/2008, il Dirigente Scolastico, in collaborazione con gli Enti preposti (Comuni, ASL, ecc), si impegna a garantire a tutti gli alunni e a tutto il personale, la sicurezza interna ed esterna agli edifici e ad assicurare l'attivazione dei piani di evacuazione previsti in caso di calamità.

## **PARTE QUARTA**

### **PROCEDURE DEI RECLAMI- VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA E DEL SERVIZIO EROGATO**

Dinanzi a malfunzionamenti o a comportamenti in contrasto con quanto scritto nella Carta dei Servizi, è possibile presentare reclami, espressi in forma

orale, scritta, telefonica, via fax, e-mail che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti su apposito modulo. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione. Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e comunque non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

- Per quanto attiene alla valutazione del Progetto Educativo-didattico elaborato dal Collegio dei docenti, il controllo dell'efficacia è costante. Ogni docente, singolarmente e in gruppo monitora, aggiorna e verifica il proprio lavoro e programma quello futuro;
- Per quanto concerne il servizio amministrativo, esso è sottoposto a controlli interni tramite verifiche del Dirigente Scolastico e assemblee del personale. L'utenza potrà esprimere il proprio gradimento o i propri rilievi sia attraverso la procedura dei reclami, sia attraverso questionari che saranno rivolti agli alunni, ai genitori e a tutto il personale scolastico;
- Ogni proposta o suggerimento di miglioramento dei servizi può essere indirizzato dall'utenza ai propri rappresentanti in Consiglio d'Istituto o direttamente alla scuola tramite l'indirizzo e-mail [CEIC88700p@istruzione.it](mailto:CEIC88700p@istruzione.it)

## **PARTE QUINTA**

### **ATTIVAZIONE**

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o norme di legge-

Il Dirigente Scolastico  
Prof.ssa Giuseppina Zannini